

金融服务与管理专业核心课程标准

专业名称：	金融服务与管理
专业代码：	530201
学 制：	三年制高职
适用年级：	2025 级
制订时间：	2025 年 5 月

岳阳现代服务职业学院

《商业银行综合柜台业务》

课 程 标 准

制定人：袁林森

数字经济管理学院（部）

二〇二五年五月

目 录

一、课程基本信息

二、课程性质与任务

（一）课程性质

（二）课程任务

（三）学情分析

三、课程目标与要求

（一）课程目标

（二）课程要求

四、课程结构与内容

（一）课程结构

（二）课程内容

五、课程实施与保障

（一）课程实施

（二）课程保障

六、课程考核与评价

七、课程进程与安排

一、课程基本信息

课程名称	商业银行综合柜台业务	课程代码	0425415
课程学时/学分	48 学时/3 学分	课程类型	专业核心课程
适应专业	金融服务与管理	开设学期	二年级第二学期
执笔人	袁林森	制定日期	2025 年 5 月
课程团队成员	王光辉、龚紫微		
课程审核	教研室主任：袁林森		
	专业带头人：袁林森		
	二级学院（部）负责人：周华庭		
	教务处负责人：李景福		

二、课程性质与任务

（一）课程性质

本课程是金融服务与管理专业的必修核心课程，是对接商业银行综合柜员、大堂经理等岗位的专业主干课。先修课程为《经济学基础》《金融学基础》《金融服务营销》，后续课程为《银行信贷业务》与《个人理财》同期开设。课程紧密围绕高职金融专业人才培养方案，以培养具备商业银行综合柜台业务操作能力的高素质技术技能人才为目标。

（二）课程任务

通过本课程学习，学生能够掌握商业银行综合柜台业务的基本流程、操作规范和服务标准，可在商业银行、村镇银行等金融机构的柜台业务领域，完成现金业务处理、转账结算、银行卡业务、客户服务等工作任务，胜任综合柜员、现金柜员、非现金柜员等岗位的工作要求，具备良好的职业素养和操作技能，能够规范、高效地处理柜台业务，为客户提供优质金融服务。

（三）学情分析

该课程在二年级二学期开设，学生已具备一定的经济学和金融学基础知识，但对商业银行实际业务操作缺乏直观认识。学生学习习惯上，对实践操作兴趣较高，但理论学习专注力不足；学习状态方面，动手能力较强，但逻辑思维和系统分析能力有待提升。课程具有较强的实践性和操作性，需结合案例教学和模拟操作，激发学生学习

兴趣，引导学生将理论知识转化为实际操作能力。

三、课程目标与要求

（一）总体目标

本课程以培养适应商业银行综合柜台业务岗位需求的高素质技术技能人才为总体目标，紧密匹配金融服务与管理专业人才培养方案中“懂理论、强技能、善服务”的培养目标，通过理论教学与实践操作相结合，使学生全面掌握商业银行综合柜台业务的知识、技能和职业素养，能够胜任商业银行综合柜台业务的各项工作任务，为未来从事金融行业工作奠定坚实基础。

（二）具体目标

1. 素质目标：培养学生的财务思维、商业思维、逻辑思维；培养诚实守信、踏实肯干、细致严谨的工作作风；培养学生未来与银行客户沟通的能力和良好的职业道德。
2. 知识目标：熟悉银行网点柜员基本职业能力素质要求。掌握个人存款、贷款、结算、外汇、代理等业务相关知识与操作规范。掌握个人电子银行业务规范。
3. 能力目标：学生能规范地进行银行大堂及柜面各类个人业务的核算处理与金融综合业务操作，具备银行柜员的基本职业能力。

（三）课程要求

1. 坚持立德树人

商业银行综合柜台业务课程教学要落实立德树人根本任务，充分挖掘本课程思政元素，将社会主义核心价值观融入教学全过程，使学生在思考、辨析、解决问题的过程中，能站稳立场、明辨是非、行为自律、知晓责任。

2. 提升专业技能

在教学设计时，基于银行综合柜台岗位工作流程和典型工作任务，引入企业真实案例和项目，并融入岗赛证内容与要求；在课堂教学中，采用理论与实践相结合的教学方式，让学生在学中做、做中学，提升学生专业技能和综合应用能力。

3. 培养创新意识

在教学过程中，根据学生的学习基础，创设适合学生的教学环境与活动，引导学生开展自主学习、协作学习、探究学习，并进行分享和合作，同时，引导学生学会根据自身需要，自主选择学习平台，创设学习环境，形成自主学习的能力和习惯。

四、课程结构与内容

（一）课程结构

《商业银行综合柜台业务》是一门实践性较强的专业核心课程，根据商业银行综合柜台岗位工作内容、高职教育人才培养目标和本专业人才培养方案，融入银行技能等级证书/银行业从业资格证书和智慧金融技能竞赛内容与要求，遵循“理论以‘必须、够用’为度，实践以‘强能、致用’为本”的原则，按照从简单到复杂、从单项到综合的思路，序化课程内容，精心设计“岗前准备工作”“人民币储蓄柜面业务”“对公存款柜面业务”“贷款柜面业务”“银行卡业务”“支付结算柜面业务”“柜面代理业务”“日终处理”等八个模块，针对每个模块，按实际操作步骤和内容设置了29个任务。在教学实施过程中，突出实践教学、重视学生动手操作能力的培养，实现教学与工作岗位、工作内容的有效对接。

表1 课程结构一览表

序号	项目/模块名称	任务	学时
1	岗前准备工作	1. 柜员岗位设置及服务规范	4
		2. 柜员业务基本操作规程	
		3. 柜面服务特殊情况处理	
2	人民币储蓄柜面业务	1. 活期储蓄柜面业务	8
		2. 其他储蓄柜面业务	
		3. 电子银行业务	
		4. 智能柜员机业务	
3	对公存款柜面业务	1. 单位活期存款业务	8
		2. 单位定期存款业务	
		3. 单位其他存款业务	
		4. 单位电子银行业务	
4	贷款柜面业务	1. 个人住房贷款业务	6
		2. 个人汽车贷款业务	
		3. 单位贷款业务	
5	银行卡业务	1. 借记卡业务	2
		2. 信用卡业务	
		1. 同城票据交换	

6	支付结算柜面业务	2. 支票业务	14
		3. 银行本票业务	
		4. 银行汇票业务	
		5. 商业汇票业务	
		6. 汇兑业务	
		7. 委托收款、托收承付业务	
7	柜面代理业务	1. 代收业务	4
		2. 代付业务	
		3. 代理证券业务	
		4. 代理外汇买卖业务	
8	日终处理	1. 柜员日终轧账签退	2
		2. 柜员日终轧账签退	
合计			48

(二) 课程内容

本课程总课时 48 节，课程具体教学内容和实训项目见表 2。

表 2 课程教学内容一览表

序号	项目	任务	教学目标	教学内容	实训项目	课时
1	岗前准备工作	1. 柜员岗位设置及服务规范	素质目标：树立合规服务意识，培养职业认同感与服务礼仪规范，形成严谨细致的工作态度。 知识目标：掌握柜台岗位体系（综合柜员、现金柜员等）的职责分工，理解服务规范标准（仪容仪表、言行举止）及职业素养要求（诚信、保密）。 能力目标：能规范展示柜员职业形象，执行服务礼仪流程，明确岗位基本职责。	柜台岗位设置、服务规范标准、职业素养要求	模拟柜员职业形象展示与服务礼仪训练	1
		2. 柜员业务基本操作规程	素质目标：强化责任意识与风险防范意识，培养按流程操作的严谨作风。 知识目标：掌握业务办理流程（客户接待、凭证审核等）、操作规程要点（身份识别、授权管理）及差错处理原则。 能力目标：能基于模拟系统完成简单业务流程操作，识别常见操作风险点。	业务办理基本流程，操作规程要点、业务差错处理	银行柜台业务模拟系统操作训练	2
		3. 柜面服务特殊情况处理	素质目标：提升沟通应变能力与服务耐心，培养客户至上的服务理念。 知识目标：掌握客户投诉处理流程、突发情况应对措施（设备故障、现金短缺）及特殊客户服务方法。 能力目标：能模拟处理投诉场景，制定突发情况应对方案，为特殊客户提供针对性	投诉处理原则、突发情况应对、特殊客户服务	情景模拟：投诉处理与突发情况应对演练	1

			服务。			
2	人民币 储蓄柜 面业务	1. 活期 储蓄柜 面业务	<p>素质目标：培养耐心细致的工作习惯，强化现金管理的责任意识。</p> <p>知识目标：掌握活期储蓄开户、存取款、销户流程及计息规则，理解实名制要求与操作要点。</p> <p>能力目标：能独立完成活期储蓄业务全流程操作，准确计算利息并处理业务凭证。</p>	活期储蓄 业务类型、操作要点、计息规则	活期储蓄 业务全流程模拟实训	2
		2. 其他 储蓄柜 面业务	<p>素质目标：培养逻辑思维与分类处理能力，树立长期储蓄规划意识。</p> <p>知识目标：掌握定期储蓄（整存整取等）、定活两便、通知存款的业务特点与流程，了解存款证明开具要求。</p> <p>能力目标：能根据客户需求推荐合适储蓄产品，完成定期储蓄存取款及存款证明办理。</p>	定期储蓄、定活两便、通知存款业务流程	定期储蓄 与存款证明业务模拟操作	2
		3. 电子 银行业务	<p>素质目标：增强信息安全意识，培养数字化服务思维。</p> <p>知识目标：了解网上银行、手机银行等电子渠道功能，掌握签约、维护流程及安全操作规范。</p> <p>能力目标：能指导客户完成电子银行签约与功能维护，识别电子银行操作风险。</p>	电子银行业务类型、签约维护流程、安全规范	电子银行 模拟系统 签约与维护实训	2
		4. 智能 柜员机 业务	<p>素质目标：增强信息安全意识，培养数字化服务思维。</p> <p>知识目标：了解网上银行、手机银行等电子渠道功能，掌握签约、维护流程及安全操作规范。</p> <p>能力目标：能指导客户完成电子银行签约与功能维护，识别电子银行操作风险。</p>	智能柜员机功能、操作流程、故障处理	智能柜员 机模拟操作 与客户引导实训	2
3	对公存款柜面业务	1. 单位 活期存款业务	<p>素质目标：培养严谨的财务思维与合规意识，强化企业客户服务理念。</p> <p>知识目标：掌握单位活期账户开立、存取款、销户流程及账户管理规定，理解对公业务与个人业务的区别。</p> <p>能力目标：能完成单位活期账户全流程操作，审核企业开户资料的合规性。</p>	单位活期 账户开立、存取款、销户流程	单位活期 存款业务 模拟实训	2
		2. 单位 定期存款业务	<p>素质目标：培养企业资金规划意识，提升对公业务风险识别能力。</p> <p>知识目标：了解单位定期存款起存金额、存期、利率规定，掌握存入、支取及转存流程。</p> <p>能力目标：能根据企业需求办理定期存款业务，计算到期利息及提前支取利息。</p>	单位定期 存款业务 规定、存取款流程	单位定期 存款存入 与支取模 拟操作	2
		3. 单位	素质目标：培养企业金融服务的综合能	协定存	单位其他	2

		其他存款业务	<p>力，强化协定存款等业务的风险认知。</p> <p>知识目标：掌握单位协定存款、通知存款、保证金存款的业务特点与操作流程。</p> <p>能力目标：能办理协定存款合同签订、通知存款存取款及保证金存款相关业务。</p>	款、通知存款、保证金存款业务流程	存款业务模拟操作	
		4. 单位电子银行业务	<p>素质目标：增强企业金融服务的数字化能力，培养数据安全意识。</p> <p>知识目标：了解企业网上银行功能（账户授权、银企直联），掌握签约、维护流程及安全管理要求。</p> <p>能力目标：能协助企业完成电子银行签约与操作员设置，指导企业客户使用电子银行功能。</p>	单位电子银行功能、签约维护流程	单位电子银行模拟系统操作实训	2
4	贷款柜面业务	1. 个人住房贷款业务	<p>素质目标：培养房贷业务的合规意识与服务耐心，树立民生金融服务理念。</p> <p>知识目标：掌握商业性房贷、公积金贷款流程，了解贷款申请资料、审批要点及还款方式。</p> <p>能力目标：能协助收集房贷申请资料，模拟办理贷款合同签订与放款手续，计算还款金额。</p>	个人住房贷款类型、申请审批流程、还款方式	个人住房贷款全流程模拟实训	2
		2. 个人汽车贷款业务	<p>素质目标：提升消费金融服务能力，强化车贷业务风险防范意识。</p> <p>知识目标：了解车贷对象、额度、期限规定，掌握贷款流程（资信调查、抵押登记）及逾期处理方法。</p> <p>能力目标：能模拟办理车贷申请、审批及放款手续，制定车贷还款计划。</p>	个人汽车贷款规定、业务流程、风险防范	个人汽车贷款模拟操作实训	2
		3. 单位贷款业务	<p>素质目标：培养企业信贷服务能力，增强流动资金贷款等业务的风险识别能力。</p> <p>知识目标：掌握流动资金贷款、固定资产贷款流程，了解贷前调查内容、合同签订要点及贷后管理规定。</p> <p>能力目标：能协助开展贷前调查，模拟办理单位贷款放款与还款手续。</p>	单位贷款类型、贷前调查、合同签订流程	单位贷款业务模拟操作实训	2
5	银行卡业务	1. 借记卡业务	<p>素质目标：培养银行卡业务的安全意识与客户服务意识，树立合规用卡理念。</p> <p>知识目标：掌握借记卡开卡、存取款、挂失、密码重置流程及功能特点。</p> <p>能力目标：能独立完成借记卡全流程操作，指导客户正确使用借记卡功能。</p>	借记卡功能、开卡与挂失流程	借记卡业务模拟实训	1
		2. 信用卡业务	<p>素质目标：提升信用卡风险防范意识，培养信用消费引导能力。</p> <p>知识目标：了解信用卡透支功能、免息期、信用额度规定，掌握申请、激活、还款、</p>	信用卡功能、申请还款流程、风险	信用卡业务模拟操作实训	1

			挂失流程。 能力目标：能协助客户完成信用卡申请与激活，指导还款操作及逾期处理。	提示		
6	支付结算柜面业务	1. 同城票据交换	素质目标：提升信用卡风险防范意识，培养信用消费引导能力。 知识目标：了解信用卡透支功能、免息期、信用额度规定，掌握申请、激活、还款、挂失流程。 能力目标：能协助客户完成信用卡申请与激活，指导还款操作及逾期处理。	同城票据交换流程、票据审核、资金清算	同城票据交换模拟实训	2
		2. 支票业务	素质目标：强化支票业务的法律意识与审核严谨性，培养风险防范能力。 知识目标：掌握现金支票、转账支票规定，了解出票、背书、提示付款流程及退票原因。 能力目标：能审核支票合法性，模拟办理支票兑付与退票手续。	支票种类、出票背书流程、退票处理	支票业务模拟操作实训	2
		3. 银行本票业务	素质目标：培养本票业务的规范操作意识，提升票据结算服务能力。 知识目标：了解银行本票特点（定额 / 不定额），掌握出票、兑付、结清及退款流程。 能力目标：能办理银行本票出票与兑付业务，处理本票退款与挂失。	银行本票特点、出票兑付流程	银行本票业务模拟实训	2
		4. 银行汇票业务	素质目标：增强汇票业务的风险意识，培养跨区域结算服务能力。 知识目标：掌握银行汇票适用范围、出票、背书、兑付流程及超期处理规定。 能力目标：能办理银行汇票出票与背书转让，处理超期兑付与挂失。	银行汇票流程、背书转让、超期处理	银行汇票业务模拟实训	2
		5. 商业汇票业务	素质目标：培养商业信用服务意识，提升企业票据融资服务能力。 知识目标：了解商业承兑汇票与银行承兑汇票区别，掌握承兑、贴现、到期付款流程。 能力目标：能模拟办理商业汇票承兑与贴现业务，处理到期付款手续。	商业汇票种类、承兑贴现流程	商业汇票业务模拟实训	2
		6. 汇兑业务	素质目标：培养汇兑业务的高效服务意识，强化资金汇划准确性要求。 知识目标：掌握电汇、信汇流程，了解汇出、汇入、退汇及查询操作要点。 能力目标：能办理汇兑汇出与汇入业务，处理退汇与查询查复。	汇兑业务类型、汇出汇入流程	汇兑业务模拟实训	2
		7. 委托收款、	素质目标：提升企业结算服务能力，培养托收业务的法律合规意识。	委托收款、托收	委托收款与托收承	2

		托收承付业务	<p>知识目标：了解委托收款与托收承付的区别，掌握业务流程及款项划回、拒付处理规定。</p> <p>能力目标：能模拟办理委托收款与托收承付业务，处理拒付手续。</p>	承付流程及区别	付模拟实训	
7	柜面代理业务	1. 代收业务	<p>素质目标：培养代理业务的服务耐心，树立便民金融服务理念。</p> <p>知识目标：掌握水费、电费代收业务流程，了解委托协议签订与资金入账规则。</p> <p>能力目标：能模拟办理代收业务，核对代收资金与凭证。</p>	代收业务类型、办理流程、资金入账	代收业务模拟实训	1
		2. 代付业务	<p>素质目标：提升批量资金处理能力，强化代付业务的准确性要求。</p> <p>知识目标：了解工资代发、养老金代发流程，掌握数据文件接收与资金划转操作。</p> <p>能力目标：能模拟处理代付数据，完成资金划转与对账。</p>	代付业务类型、数据处理、资金划转	代付业务模拟操作实训	1
		3. 代理证券业务	<p>素质目标：培养证券业务的专业服务能力，增强金融产品营销意识。</p> <p>知识目标：了解代理证券开户、资金划转流程，掌握业务查询与风险提示要点。</p> <p>能力目标：能协助客户办理证券开户与资金划转，提供业务咨询服务。</p>	代理证券开户、资金划转流程	代理证券业务模拟实训	1
		4. 代理外汇买卖业务	<p>素质目标：提升外汇业务的国际视野，强化汇率风险防范意识。</p> <p>知识目标：了解代理外汇买卖业务类型、交易流程及风险防范措施。</p> <p>能力目标：能模拟办理代理外汇买卖业务，提示交易风险。</p>	代理外汇买卖类型、交易流程、风险防范	代理外汇买卖模拟实训	1
8	日终处理	1. 柜员日终轧账签退	<p>素质目标：培养日终业务的严谨态度与责任意识，树立账实相符的工作原则。</p> <p>知识目标：掌握日终轧账流程（现金核对、凭证整理）、系统签退要求及差错处理方法。</p> <p>能力目标：能完成日终轧账操作，核对现金与凭证，办理系统签退。</p>	日终轧账流程、现金凭证核对、系统签退	日终轧账签退模拟实训	1
		2. 柜员日终轧账签退	<p>素质目标：强化日终业务的熟练度与准确性，培养高效收尾工作习惯。</p> <p>知识目标：巩固日终轧账签退流程，掌握常见差错处理技巧。</p> <p>能力目标：能快速准确完成日终轧账签退，处理常见对账差错。</p>	日终轧账签退强化训练、差错处理	日终业务强化模拟实训	1

五、课程实施与保障

（一）课程实施

1. 课程理念

坚持以学习者为中心，按照“以学定教、以学施教、以学评教”的理念，教师根据岗位工作流程、课程内容特点和学生学情情况，融入岗赛证要求，挖掘课程思政元素和文化元素，制定教学策略；突出学生主体地位和教师的主导作用，精心设计教学流程和教学活动，通过情境体验、课堂互动、作品呈现等环节，让学生动起来，让课堂活起来；因材施教，鼓励和帮助学生个性化、差异化发展，使学生学有所思、学有所得、学有所用。

2. 教学策略

教学模式：线上线下、课内课外混合式教学。

教学方法：讲授法、案例分析法、项目驱动法、情景教学法、角色扮演法、模拟教学法、分组教学法等。

教学手段：依托智慧职教、爱课程、超星、钉钉、腾讯云等教学平台和微信学习群、QQ学习群等，运用多媒体设备、金融模拟教学软件、动画、金融专业实训设备、模型、挂图等教学资源和设备进行教学，动态记录学生的学习情况，教师可随时与学生互动，及时了解学生的整体和个体目标达成情况，为调整教学策略和个别辅导提供依据。

3. 教学过程

课前导学：教师推送学习资源，发布学习任务；学生以小组为单位研讨，完成学习任务；教师线上交流与答疑，了解学生自主学习情况，修改教学策略。

课中研学：围绕教学目标和教学重难点，针对课前自学环节的困惑和疑点，根据专业/学科课程特点和学生心理特征，精心设计教学流程，引导学生做中学、学中做，在问题导向、合作探究、师生互动、作品展示中习得知识、培养能力、提升素养。

课后践学：围绕教学目标，引导学生在课外活动中参与课程实践，拓展知识视野，践行文化价值，培育专业能力。课程实践活动原则上体现开放性（如企业调研、社会调查等）和合作性（小组或团队合作）。

4. 课堂形态

适应“互联网+”信息化教学环境及学生学习特点，依托“智慧职教、爱课程、

超星、钉钉、腾讯云”等智慧教育云平台 and 校内外实习实训基地，充分运用数字化课程资源、模拟仿真软件、教学仪器设备等教学资源 and 云计算、大数据、人工智能等现代教育技术，建设“云端课堂、实体课堂、仿真课堂、实境课堂”，使智慧教育覆盖教学的全过程，以学定教，打造高效课堂，促进学生个性化发展。

（二）课程保障

1. 教学团队：

（1）课程负责人：课程负责人应具有丰富的金融行业实践经验和扎实的教学功底，具备高校教师资格证书和金融相关职业资格证书，熟悉高职教育教学规律，能够有效组织和指导课程教学。

（2）教学团队：教学团队由专任教师和兼职教师组成，兼职教师比例不高于 25%。专任教师应具备金融专业背景和相关教学经验，双师素质教师占专业教师比例达到 50%以上；兼职教师应来自金融机构的风险管理、合规管理等部门，具有丰富的实际工作经验，能够为学生提供实践指导和行业前沿信息。

（3）教师培训：定期组织教师参加金融行业培训、学术研讨会等活动，鼓励教师参与企业实践，提升教师的专业素养和实践能力，确保教学团队能够及时掌握行业最新动态和教学方法。

2. 教学设施：

（1）专业教室：专业教室配备智能黑板、互联网接入设备、多媒体教学设备等，满足多样化教学需求。课桌椅可灵活组合，便于开展小组讨论和实践活动。教室应具备良好的通风、照明条件，符合安全规范。

（2）校内实训室：建设金融风险与合规管理实训室，配备金融模拟软件（如 RiskMetrics、Matlab 金融工具箱等）、主流品牌电脑等设备，为学生提供模拟实践环境。实训室应具备完善的管理制度，确保设备正常运行和教学活动顺利开展。

（3）校外实习基地：与多家金融机构建立稳定的校外实习基地，为学生提供实地实习和实践的机会。实习基地应涵盖银行、证券、保险等不同类型的金融机构，满足学生多样化的实践需求。

3. 教学资源

（1）教材：选用“十四五”职业教育国家规划教材《商业银行综合柜台业务》

（第4版），作者:杨则文，出版社:中国财政经济出版社，出版时间：2022年9月

（2）教学参考资料：根据课程教学的实际需要，配置与本课程相关的专业参考书，方便师生查询、借阅。主要参考书目如下：

《商业银行综合柜台业务》（第三版），作者:董瑞丽，出版社:高等教育出版社
2024年12月出版

《商业银行综合柜台业务实训与习题》（第4版），作者:杨则文，出版社:中国财政经济出版社，出版时间：2022年9月

（3）数字化教学资源:建设和配备与本课程有关的音视频素材、教学课件、数字化教学案例、虚拟仿真软件、数字教材等教学资源，形成种类丰富、形式多样、使用便捷、动态更新、满足教学的数字化教学资源库。主要学习网站如：
<https://www.icourse163.org/>

六、课程考核与评价

课程的考核评价采用过程性考核评价、终结性考核评价与增值性考核评价相结合的形式，过程性考核主要包括课前线上学习、课中出勤与课堂参与度以及课后作业任务完成度等；终结性考核包括期末理论考试、专业技能考核或作品考核；增值性考核指学生在学完规定的学习任务后，获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等成果，可以转化成学分，替换相关课程或环节部分学分。

表 3 课程考核评价形式一览表

考核评价形式		考核内容	比例%
过程性考核与评价	课前：线上讨论、课前测试、作品提交等	到课考勤、学习态度、安全意识、合作精神、敬业精神、团队意识、课堂参与、实训操作、知识掌握等	10
	课中：课堂提问、现场操作、小组考核、小测验等		30
	课后：课后作业、课后实践、学习、作品提交等		20
终结性考核与评价	理论考试 技能考核/作品考核	理论知识、职业规范等 专业技能、创新能力等	30
增值性考核	获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文等	获得的荣誉，竞赛获得的奖项，开发的产品、项目、专利，发表的论文	10

表4 课程考核内容一览表

序号	项目	任务	知识点	技能点	考核占比 (%)
1	岗前准备工作	1. 柜员岗位设置及服务规范	柜台岗位体系职责分工、服务规范标准、职业素养要求	规范展示柜员职业形象、执行服务礼仪流程	2
		2. 柜员业务基本操作规程	业务办理流程、操作规程要点、业务差错处理原则	基于模拟系统完成简单业务流程操作、识别常见操作风险点	2
		3. 柜面服务特殊情况处理	客户投诉处理流程、突发情况应对措施、特殊客户服务方法	模拟处理投诉场景、制定突发情况应对方案	2
2	人民币储蓄柜面业务	1. 活期储蓄柜面业务	活期储蓄开户/存取款/销户流程、计息规则、实名制要求	独立完成活期储蓄业务全流程操作、准确计算利息	4
		2. 其他储蓄柜面业务	定期储蓄/定活两便/通知存款业务特点与流程、存款证明开具要求	根据客户需求推荐储蓄产品、完成定期储蓄存取款及存款证明办理	4
		3. 电子银行业务	电子银行渠道功能、签约维护流程、安全操作规范	指导客户完成电子银行签约与功能维护、识别操作风险	4
		4. 智能柜员机业务	智能柜员机功能、操作流程、故障处理方法	模拟操作智能柜员机并引导客户使用	4
3	对公存款柜面业务	1. 单位活期存款业务	单位活期账户开立/存取款/销户流程、账户管理规定	完成单位活期账户全流程操作、审核开户资料合规性	4
		2. 单位定期存款业务	单位定期存款起存金额/存期/利率规定、存取款及转存流程	根据企业需求办理定期存款业务、计算利息	4
		3. 单位其他存款业务	单位协定存款/通知存款/保证金存款业务特点与流程	办理协定存款合同签订、通知存款存取款及保证金存款业务	4
		4. 单位电子银行业务	企业网上银行功能、签约维护流程、安全管理要求	协助企业完成电子银行签约与操作员设置	4
4	贷款柜面业务	1. 个人住房贷款业务	商业性房贷/公积金贷款流程、申请资料/审批要点、还款方式	协助收集房贷申请资料、模拟办理贷款手续、计算还款金额	4
		2. 个人汽车贷款业务	车贷对象/额度/期限规定、业务流程（资信调查/抵押登记）、逾期处理	模拟办理车贷申请 / 审批 / 放款手续、制定还款计划	4
		3. 单位贷款业务	流动资金贷款 / 固定资	协助开展贷前调查、模	4

		务	产贷款流程、贷前调查内容/合同签订要点、贷后管理规定	拟办理单位贷款放款与还款手续	
5	银行卡业务	1. 借记卡业务	借记卡开卡/存取款/挂失/密码重置流程、功能特点	独立完成借记卡全流程操作、指导客户用卡	2
		2. 信用卡业务	信用卡透支功能/免息期/信用额度规定、申请/激活/还款/挂失流程	协助客户完成信用卡申请与激活、指导还款及逾期处理	2
6	支付结算柜面业务	1. 同城票据交换	同城票据交换流程、票据审核要点、资金清算规则	模拟完成同城票据交换操作	2
		2. 支票业务	现金支票/转账支票规定、出票/背书/提示付款流程、退票原因	审核支票合法性、模拟办理兑付与退票手续	4
		3. 银行本票业务	银行本票特点（定额/不定额）、出票/兑付 结清 / 退款流程	办理银行本票出票与兑付业务、处理退款与挂失	4
		4. 银行汇票业务	银行汇票适用范围、出票/背书/兑付流程、超期处理规定	办理银行汇票出票与背书转让、处理超期兑付与挂失	4
		5. 商业汇票业务	商业承兑汇票与银行承兑汇票区别、承兑 / 贴现 / 到期付款流程	模拟办理商业汇票承兑与贴现业务、处理到期付款手续	4
		6. 汇兑业务	电汇/信汇流程、汇出/汇入/退汇及查询操作要点	办理汇兑汇出与汇入业务、处理退汇与查询查复	4
		7. 委托收款、托收承付业务	委托收款与托收承付的区别、业务流程及款项划回/拒付处理规定	模拟办理委托收款与托收承付业务、处理拒付手续	4
7	柜面代理业务	1. 代收业务	水费/电费等代收业务流程、委托协议签订与资金入账规则	模拟办理代收业务、核对代收资金与凭证	4
		2. 代付业务	工资代发/养老金代发流程、数据文件接收与资金划转操作	模拟处理代付数据、完成资金划转与对账	4
		3. 代理证券业务	代理证券开户/资金划转流程、业务查询与风险提示要点	协助客户办理证券开户与资金划转、提供业务咨询	4
		4. 代理外汇买卖业务	代理外汇买卖业务类型、交易流程及风险防范措施	模拟办理代理外汇买卖业务、提示交易风险	2
8	日终处理	1. 柜员日终轧账签退	日终轧账流程（现金核对/凭证整理）、系统签退要求、差错处理方法	完成日终轧账操作、核对现金与凭证、办理系统签退	2

		2. 柜员日终轧账签退	日终轧账签退流程强化、常见差错处理技巧	快速准确完成日终轧账签退、处理对账差错	2
--	--	-------------	---------------------	---------------------	---

七、课程进程与安排

表 5 课程进程安排一览表

序号	教学内容	计划课时		授课地点	执行周次
		理论	实践		
1	柜员岗位设置及服务规范 柜员业务基本操作规程 柜面服务特殊情况处理	2	2	理实一体化教室	2
2	活期储蓄柜面业务	1	1	理实一体化教室	3
3	其他储蓄柜面业务	1	1	理实一体化教室	4
4	电子银行业务	1	1	理实一体化教室	4
5	智能柜员机业务	1	1	理实一体化教室	5
6	单位活期存款业务	1	1	理实一体化教室	6
7	单位定期存款业务	1	1	理实一体化教室	6
8	单位其他存款业务	1	1	理实一体化教室	7
9	单位电子银行业务	1	1	理实一体化教室	8
10	个人住房贷款业务	1	1	理实一体化教室	8
11	个人汽车贷款业务	1	1	理实一体化教室	9
12	单位贷款业务	1	1	理实一体化教室	10
13	借记卡业务 信用卡业务	1	1	理实一体化教室	10
14	同城票据交换	1	1	理实一体化教室	11
15	支票业务	1	1	理实一体化教室	12
16	银行本票业务	1	1	理实一体化教室	12
17	银行汇票业务	1	1	理实一体化教室	13
18	商业汇票业务	1	1	理实一体化教室	14
19	汇兑业务	1	1	理实一体化教室	14
20	委托收款、托收承付业务	1	1	理实一体化教室	15
21	代收业务 代付业务	1	1	理实一体化教室	16
22	代理证券业务 代理外汇买卖业务	1	1	理实一体化教室	16
23	柜员日终轧账签退 柜员日终轧账签退	1	1	理实一体化教室	17
合计		24	24		